COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

REPORT

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA EMPLOYMENT AND
IMMIGRATION COMMISSION

SUDBURY DISTRICT, ONTARIO REGION

NOVEMBER 1983

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

CANADA EMPLOYMENT AND IMMIGRATION COMMISSION

SUDBURY DISTRICT, ONTARIO REGION

NOVEMBER 1983

TABLE OF CONTENTS

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	ORGANIZATION AND ACTIVITIES	2
III.	SUMMARY	3
IV.	OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS	
	A. LANGUAGE OF SERVICE	4
	B. LANGUAGE OF WORK	10
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS	17
Annex	A. Map of Region Audited	21
	B. 1981 Census Figures For Communities Visited	22

I. INTRODUCTION

In the spring of 1982, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted a linguistic audit of the Sudbury District of the Ontario Region of the Canada Employment and Immigration Commission (CEIC). The purpose of the audit was to examine the performance of the Commission in delivering its various services to the public in both official languages, and to evaluate the extent to which CEIC employees have the opportunity to work in the language of their choice.

The study team conducted 25 interviews with managers and staff of the District Office in Sudbury; Canada Employment Centres (CECs) in Sudbury, North Bay, Sturgeon Falls, Timmins, Kirkland Lake, Kapuskasing and Hearst; and the Employment Development Office in Timmins. In addition, the team met with representatives of the local Francophone community to discuss the linguistic needs and experiences of the French-speaking population dealing with the Commission. The team also interviewed some 20 employees of the Ontario Regional Office in Toronto to evaluate the availability of internal services in French to CEIC personnel based in the Sudbury District. For ease of reference, a map of the area studied and the 1981 census figures for the communities visited are provided in Annex A and Annex B.

This report outlines the major findings of the audit and includes a number of suggestions and recommendations designed to help CEIC further improve its linguistic performance. CEIC has already taken steps to correct some weaknesses, and plans to examine other problem areas in greater depth.

The study team wishes to thank representatives of the Commission and members of the Francophone communities for their co-operation during the audit.

II. ORGANIZATION AND ACTIVITIES

The Sudbury District, one of nine in the Ontario Region, covers a region stretching from Sudbury to Hearst. The District Office in Sudbury is responsible for some 365 employees working in eleven CECs, seven of which were visited by the audit team.

Canada Employment Centres are local offices at which CEIC employees have daily contact with the public. The CECs' role is to help job seekers find work and help employers find suitable workers. Employees provide information about job opportunities and unemployment insurance benefits, and counsel clients about improving job skills. CEC personnel receive advice and direction from the District Office, which in turn receives policy interpretation, direction, and personnel, financial and administrative services from the Regional Office.

In Ontario, the Employment Development Branch (EDB) has 15 field offices organized into six geographical units. Approximately 120 project officers in the field solicit projects from the community for such programmes as LEAP (Local Employment Assistance Program) and LEDA (Local Economic Development Assistance Program). At the time of the audit, field officers reported to the senior project officer based in Toronto. The North East Unit included field offices in Sudbury, Sault Ste-Marie and Timmins, the latter of which the audit team visited.

III. SUMMARY

CEIC has performed well in delivering its various CEC services in both official languages to clientele in the Sudbury District. In most cases, the bilingual image of CECs was reflected in signage and in the availability of services in both official languages. With some exceptions, reception services were provided in both official languages. Other services involving oral and written contact with the public were available in the preferred language of clients, although some refinements are necessary to avoid confusion over language preference or poor quality written correspondence. The advice offered by employment counsellors about the language of instruction of Canada Manpower Training Program courses needs to be closely monitored.

CEIC's performance in terms of language of work was somewhat poorer. In general, employees were not aware of their right to work in the official language of their choice. Obstacles impeding use of French in the workplace included unilingual memoranda and directives; lack of supervision in French; and the tendency, even between Francophone colleagues, to use English. Communication between CECs and contacts with and services provided by the District Office in Sudbury and the Ontario Regional Office in Toronto were also predominantly in English.

While the Employment Development Branch is committed to providing internal services in French to field offices in northern Ontario, improvements need to be made before equality of the two languages is firmly established in the work environment.

IV. OBSERVATIONS AND RECOMMENDATIONS

A. LANGUAGE OF SERVICE

Because of the linguistic make-up of the communities visited (see Annex B), the degree to which CEC employees need to provide services in each official language varies considerably from one office to another. For example, in Kirkland Lake some 19.1% of the population indicate French as mother tongue, while in Hearst that proportion reaches 83.6%. Some CECs provide services to more than one community; for example, the North Bay CEC serves not only the local population, 16.7% of whom speak French, but also provides unemployment insurance services to Sturgeon Falls, where some 72.8% of the population indicate French as their mother tongue. On the whole, the CECs visited presented a bilingual image through signage and employment posters in both English and French and prominently displayed signs offering service in either language. However, some French-speaking clients and members of the Francophone community have reported that the North Bay CEC sometimes experiences difficulty in providing service in French. CEIC should examine the percentage of bilingual employees at North Bay (36%) which seems low considering the service it provides to the Francophone population of Sturgeon Falls.

1. Position Identification

In the Sudbury District, 233 (61%) of the positions were bilingual. Although this would seem adequate to serve the clientele, anomalies existed in the identification of some positions: for example, all five CR2 positions at Timmins were identified as unilingual English.

Also, in our view, the complexity and sensitivity of the work performed by employment counsellors and unemployment insurance investigators requires those in bilingual positions to be able to communicate orally in the second language at the "C" level, rather than at the "B" level, as now required.

We therefore recommend that CEIC:

1. **change the linguistic identification of some entry level positions at Centres in the Sudbury District from unilingual to bilingual so as to provide a pool of bilingual employees for future promotion to bilingual positions.**

2. **take steps to increase to level "C" the language requirements (particularly in oral communication) of bilingual positions involving complex and sensitive contacts with the public.**

2. Reception Services

Overall, reception services, both by telephone and in person, were automatically provided in both official languages. However, in North Bay and Timmins, such services were sometimes available only in English.

In general, employees were aware of clients' rights to be served in the language of their choice, and unilingual employees were instructed to refer clients to a bilingual colleague for assistance. Difficulties may arise from the specialized nature of some CEC functions; this was the case in Kirkland Lake when the

one bilingual employment counsellor was not available, and in very small CECs when, on a rotational basis, a unilingual employee must cover the receptionist function.

We therefore recommend that CEIC:

3. **instruct CEC managers to issue periodic reminders to public-contact employees to the effect that clients are to be served in the language of their choice.**

4. **instruct CEC managers to monitor telephone reception services and ensure that they are provided in both languages at all times.**

3. Oral and Written Communications

Except for some lapses at the North Bay CEC, employees seemed to respect the linguistic preference of clients. In smaller centres such as Kirkland Lake, Hearst and Sturgeon Falls, employees were normally aware of the language preference of their clients because they knew them personally. At larger centres, clients make their preference known by the language they initially use. Many Francophone clients in the region prefer to use French in their telephone and personal contacts with CEC employees, but to receive written correspondence in English. This is reflected in statistics available at the Sturgeon Falls CEC, where up to 90% of the clientele wish to communicate orally in French with CEC employees, but only 45% wish to receive correspondence in French. However, even after the client has indicated a language preference, the language used in some interviews or telephone contacts has been predominantly that of the employee.

Finally, the audit team examined correspondence in which the quality of the French was poor. In one example, a two-page letter sent by the North Bay CEC contained six mistakes.

We therefore recommend that CEIC:

5. **ensure that the language preference of the client, for both oral and written communication, be recorded on the client's file and be respected in any contact made with the client.**

6. **establish revision procedures to ensure that the quality standards of written correspondence are acceptable in both official languages.**

4. Manpower Training Program Courses

One of the employment counsellor's functions is to advise the client on participation in the Canada Manpower Training Program (CMTP). The courses to improve job skills are given by local educational institutions. CEIC purchases a number of seats on each course and the employment counsellor allocates them to clients.

Even in communities with a large French-speaking population, courses purchased by CEIC had English as the language of instruction. In a certain number of those termed "bilingual" by CEIC, Francophone students could ask questions, receive written material and write exams in French; however, even in supposedly bilingual courses, English dominated as the language of instruction due to the presence of Anglophone clients

who were not fluently bilingual. Clients were not advised of their right to take a course in their preferred language of instruction. Employment counsellors tended to advise Francophone clients that the labour market in the region required a knowledge of English, and therefore advised that training should be taken in that language.

CEIC issued further instructions (EA 18 Circular No. 1, May 1982) regarding the language of instruction for CMTP courses in an effort to rectify some of the aforementioned problems.

However, even after distribution of the Circular, representatives of Francophone communities have stated that the instructions are not being effectively implemented. Further discussion with CEIC has resulted at the District level in the establishment of a committee to coordinate courses taught in French, and at the Regional level, in a proposal to mount an information campaign directed at both employment counsellors and French-speaking CEC clients.

We therefore recommend that CEIC:

7. **monitor implementation of the instructions contained in EA 18 Circular No. 1 and identify CMTP courses by language of instruction (English or French).**

8. **actively offer the CMTP courses available in French at local educational institutions, and gather statistics on the number of clients who take them.**

9. measure client satisfaction regarding the language of instruction of the course by means of a follow-up interview or questionnaire.

5. Canada Employment Centres for Students

The network of Canada Employment Centres is augmented during the summer months by Canada Employment Centres for Students (CECS). In recent years the bilingual capacity of local CECSs has increased. Most Co-ordinator positions, lasting from May to September and filled anew each year, are identified as bilingual. Unfortunately, in the past, the Co-ordinator positions in Kapuskasing and Kirkland Lake have been changed from bilingual to unilingual English because the Public Service Commission was apparently not referring suitably qualified bilingual candidates. We urge CEIC to ensure that Co-ordinators recruited for the CECSs are bilingual.

6. Employment Development Branch

The public served by the Employment Development Branch (EDB) is made up of individuals and groups who wish to submit project proposals. The Francophone weekly media were not used to the same degree as the English media to publicize the programmes and supporting material was not always available to members of the Anglophone and Francophone communities on an equal and simultaneous basis. Also, no bilingual project officer for the LEAP program was available at the Sudbury office and French-speaking clients submitting project submissions were asked to contact the Timmins office for advice and information.

We therefore recommend that CEIC:

10. ensure that all Employment Development Branch field offices in the northern Ontario region have sufficient bilingual capacity to offer advice and information to prospective Francophone clients, and be able to offer pre-screening and follow-up services in French to individuals or groups submitting project proposals in French.

B. LANGUAGE OF WORK

1. Overall Situation

Although CEIC employees located in the Sudbury District (of which some 65.5% are Anglophone, 31.6% Francophone and 2.9% undeclared) seemed well informed of the public's right to be served in the official language of its choice, they were less aware of their own right to use the language of their choice for internal communications, supervision, performance evaluations and professional development courses. Such awareness should be fostered by management.

The language of work at virtually all the CECs visited was English, a surprising situation given that the proportion of Francophone employees ranges from 31% in North Bay to 88% in Kapuskasing. For the most part, only English was used for internal communications among staff, in meetings, and in preparing internal memos, file notations and performance evaluations. The exception to this rule was the Sturgeon Falls CEC which operates in French save for daily contacts with the English-speaking CEC at North Bay. In a number of CECs (Kapuskasing, Hearst, and Kirkland Lake for example) the language of work, particularly for oral

communications, was determined either by the presence of unilingual English-speaking employees or by employees whose ability in their second official language was poor.

We therefore recommend that CEIC:

11. **ensure that managers periodically inform all employees of their right to work in the language of their choice.**

12. **encourage employees in bilingual positions to use and improve their second-language skills, and unilingual employees to develop a passive knowledge of their second official language.**

13. **encourage CEC employees, particularly employment counsellors wishing to improve their use of their second official language, to participate in the CEIC Language Exchange Program.**

2. Supervision

All managerial positions in the CECs visited were identified as bilingual and all but one of the incumbents met the requirements. However, even in CECs where the majority of employees were Francophone, managers supervised staff, drafted internal memoranda and conducted meetings in English only.

There is little doubt that the "B" level of second language proficiency required for managerial positions is inadequate for the purposes of bilingual supervision. Perhaps in recognition of this fact, two recently staffed bilingual CEC manager positions (Sturgeon Falls and New Liskeard) had their language requirements raised to level "C".

The audit team also noted that the form used by CEIC for performance evaluations (E&I 2125 4-80) does not indicate a choice of language for the employee. The performance evaluation form of French-speaking employees was often completed in English out of habit or because employees felt the supervisor would be more at ease in that language. Discussions of the evaluation nevertheless often took place in French.

We therefore recommend that CEIC:

14. ensure that internal memoranda, circulars and other written material are distributed to employees in both English and French.

15. raise the language requirements of bilingual CEC managerial positions to level "C".

16. revise the performance evaluation form so that employees are offered the choice of language with regard to both written comments and discussion.

3. Professional Training

A number of professional development courses offered by CEIC to its employees were available in English only. If employees request a course in French, they are sent to take it in another region, where examples discussed in workshops are sometimes not applicable to their work situation. For example, case studies discussed at courses offered in Hull, Quebec, reflect the local labour market, and not that of northern Ontario.

Furthermore, most employees were not aware that they have a choice of language of instruction.

Recently, CEIC has indicated that professional development courses offered by the Sudbury District Office will be available in both English and French.

We therefore recommend that CEIC:

17. ensure that professional development courses and training sessions offered to employees in northern Ontario by the District Office in Sudbury and by the Regional Office in Toronto are available in both official languages and that employees are aware of their right to choose the language of instruction.

4. Communications with District and Regional Offices

A serious problem impeding the establishment of French as a language of work in the northern Ontario region is that English is used for virtually all communications among the CECs visited, with the District Office in Sudbury and with the Regional Office in Toronto. Contacts both written and by telephone were predominantly in English, even where the majority of employees were Francophone. Meetings organized by the District Office took place in English only and supporting documentation was unilingual English. Most services provided by the Regional Office in Toronto to the CECs in northern Ontario were available in English only. Instances of receipt of documentation in English only were common and the promise of the French version to follow usually meant a two to three week delay. Occasionally the version never materialized.

Although the low bilingual capacity at the Regional Office contributes to this phenomenon, the same cannot be said for the offices in the Sudbury District. Employees were not aware of the language capacities of their colleagues and assumed they were not bilingual. Also Francophones in the region tend to write in English, a habit based on the historical concept that the language of work must be English and on the facility they have acquired in that language through daily practice.

We therefore recommend that CEIC:

18. ensure that all written communications (including memoranda, directives, circulars, agenda, minutes, telexes, working documents and reports) originating either at the Regional Office in Toronto or in the District Office in Sudbury or in a CEC for distribution to CECs in northern Ontario be sent simultaneously in both official languages.

19. identify employees able to function in both official languages and encourage employees to use French when communicating with their bilingual colleagues located in other offices.

One particularly thorny issue raised in complaints and at a number of the CECs visited pertained to the counsellor consultant services that the District Office in Sudbury provides to CEC employees, local employers, and community groups. These technical services were not always available in French. One of the four positions at the District Office providing these services had been changed from bilingual to unilingual English.

The District Office maintained that the unilingual incumbent could call upon bilingual colleagues for assistance in providing services in French. However, employees in the field felt that the services provided were so specialized and technical that a colleague would not be able to perform work of equal quality.

We therefore recommend that CEIC:

20. ensure that all services provided by counsellor consultants at the District Office in Sudbury are available at all times in both official languages.

5. Language Training

At the time of the audit, arrangements had recently been concluded to permit certain employees to take language training locally. However, in one case, an employee was leaving Kapuskasing, a largely Francophone community, to go to Toronto to learn French.

We therefore recommend that CEIC:

21. further investigate, with the co-operation of the Public Service Commission, the availability of language training in northern Ontario through local educational institutions.

6. Competitions

The audit team found some instances in which information relating to competitions (statements of qualifications, eligibility lists) was not available in both official languages.

We therefore recommend that CEIC:

22. ensure that all documentation for competitions held in the Sudbury District is available in both official languages and automatically supplied to candidates in the official language of their choice.

7. Employment Development Branch

CEIC employees working for the Employment Development Branch (EDB) in northern Ontario are in general well served in both official languages by the Regional Office in Toronto. The commitment to bilingualism in the Branch is demonstrated by policies directing that information and work instruments be in both official languages, by employees' awareness of their obligations to communicate in French with colleagues located in bilingual regions, and by efforts made and encouragement given to use second language skills.

Nevertheless, a number of situations require closer monitoring. These include unilingual English unit meetings, annual staff training sessions and other meetings and conferences.

Performance evaluations were sometimes completed in the preferred official language of the supervisor rather than that of the employee. In an effort to remedy these lapses, employees of the Employment Development Branch in Toronto should be reminded periodically to respect the language preferences of employees working in the northern Ontario region.

Material received in Toronto from Headquarters for distribution to field offices was not always bilingual. Delays in receipt of the French version of work instruments obliged project officers to use the English version in order to meet deadlines. Headquarters personnel should monitor this situation since the French version is surely available for distribution to the Quebec Region.

Delays were also encountered in translation performed by the Secretary of State Department in Toronto. As well as directives, correspondence and unit meeting minutes, project proposals submitted in French must be translated so that they can be assessed on an equal basis with English-language submissions. The short time-frame of projects calls for a quick turn-around, and deadlines for the submission of projects must be respected. CEIC should therefore discuss these matters with the Translation Bureau.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

For convenience, the recommendations set forth in this report are here listed according to the two main areas of the audit.

A. LANGUAGE OF SERVICE

We recommend that the Commission:

1. **change the linguistic identification of some entry level positions at Centres in the Sudbury District from unilingual to bilingual so as to provide a pool of bilingual employees for future promotion to bilingual positions.**

2. **take steps to increase to level "C" the language requirements (particularly in oral communication) of bilingual positions involving complex and sensitive contacts with the public.**

3. instruct CEC managers to issue periodic reminders to public-contact employees to the effect that clients are to be served in the language of their choice.

4. instruct CEC managers to monitor telephone reception services and ensure that they are provided in both languages at all times.

5. ensure that the language preference of the client, for both oral and written communication, be recorded on the client's file and be respected in any contact made with the client.

6. establish revision procedures to ensure that the quality standards of written correspondence are acceptable in both official languages.

7. monitor implementation of the instructions contained in EA 18 Circular No. 1 and identify CMTP courses by language of instruction (English or French).

8. actively offer the CMTP courses available in French at local educational institutions, and gather statistics on the number of clients who take them.

9. measure client satisfaction regarding the language of instruction of the course by means of a follow-up interview or questionnaire.

10. ensure that all Employment Development Branch field offices in the northern Ontario region have sufficient bilingual capacity to offer advice and information to prospective Francophone clients, and be able to offer pre-screening and follow-up services in French to individuals or groups submitting project proposals in French.

B. LANGUAGE OF WORK

We recommend that the Commission:

11. ensure that managers periodically inform all employees of their right to work in the language of their choice.

12. encourage employees in bilingual positions to use and improve their second-language skills, and unilingual employees to develop a passive knowledge of their second official language.

13. encourage CEC employees, particularly employment counsellors wishing to improve their use of their second official language, to participate in the CEIC Language Exchange Program.

14. ensure that internal memoranda, circulars and other written material are distributed to employees in both English and French.

15. raise the language requirements of bilingual CEC managerial positions to level "C".

16. revise the performance evaluation form so that employees are offered the choice of language with regard to both written comments and discussion.

17. ensure that professional development courses and training sessions offered to employees in northern Ontario by the District Office in Sudbury and by the Regional Office in Toronto are available in both official languages and that employees are aware of their right to choose the language of instruction.

18. ensure that all written communications (including memoranda, directives, circulars, agenda, minutes, telexes, working documents and reports) originating either at the Regional Office in Toronto or in the District Office in Sudbury or in a CEC for distribution to CECs in northern Ontario be sent simultaneously in both official languages.

19. identify employees able to function in both official languages and encourage employees to use French when communicating with their bilingual colleagues located in other offices.

20. ensure that all services provided by counsellor consultants at the District Office in Sudbury are available at all times in both official languages.

21. further investigate, with the co-operation of the Public Service Commission, the availability of language training in northern Ontario through local educational institutions.

22. ensure that all documentation for competitions held in the Sudbury District is available in both official languages and automatically supplied to candidates in the official language of their choice.

ANNEX A MAP OF REGION AUDITED

ANNEX B

1981 CENSUS FIGURES FOR COMMUNITIES VISITED

	Total	English Mother Tongue	French Mother Tongue	Other Mother Tongue	French Mother Tongue as % of Total
Sudbury Regional Municipality	159,779	93,790	47,290	18,695	29.6
North Bay	51,268	39,870	8,550	2,855	16.7
Sturgeon Falls	6,045	1,585	4,400	60	72.8
Timmins	46,114	23,905	17,625	4,590	37.4
Kirkland Lake	12,219	8,635	2,335	1,250	19.1
Kapuskasing	12,014	4,250	7,125	635	59.3
Hearst	5,533	730	4,625	180	83.6

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

RAPPORT

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

COMMISSION DE L'EMPLOI ET
DE L'IMMIGRATION DU CANADA

DISTRICT DE SUDBURY,
RÉGION DE L'ONTARIO

NOVEMBRE 1983

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

COMMISSION DE L'EMPLOI ET
DE L'IMMIGRATION DU CANADA

DISTRICT DE SUDBURY,
RÉGION DE L'ONTARIO

NOVEMBRE 1983

TABLE DES MATIERES

		PAGE
I.	INTRODUCTION	1
II.	ORGANISATION ET ACTIVITÉS	2
III.	SOMMAIRE	3
IV.	OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	4
	A. LANGUE DE SERVICE	4
	B. LANGUE DE TRAVAIL	9
V.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	16
Annexes	A. Carte de la région soumise à la vérification	20
	B. Données du recensement de 1981 pour les localités visitées	21

I. INTRODUCTION

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles a effectué au printemps 1982 une vérification linguistique auprès du district de Sudbury de la Commission de l'Emploi et de l'Immigration du Canada (CEIC). Cette étude avait pour but d'évaluer son rendement en matière de langue de service et de déterminer dans quelle mesure les employés y ont la possibilité de travailler, à leur gré, en français ou en anglais.

L'équipe de vérification s'est entretenue avec 25 gestionnaires et employés du Bureau de district, des centres d'emploi de Sudbury, North Bay, Sturgeon Falls, Timmins, Kirkland Lake, Kapuskasing et Hearst ainsi que du Bureau de développement de l'emploi de Timmins. Elle a par ailleurs rencontré des représentants de la communauté francophone pour s'enquérir de ses besoins et de son vécu dans ses rapports avec la Commission. Enfin, elle a interviewé quelque 20 fonctionnaires du Bureau régional de l'Ontario, à Toronto, pour voir s'il disposait des ressources lui permettant de servir en français le personnel du district de Sudbury. On trouvera aux annexes A et B, respectivement, une carte de la région étudiée ainsi que les données pertinentes du recensement de 1981.

Le présent rapport fait état des principales observations découlant de la vérification et comporte des suggestions et des recommandations visant à aider la CEIC à faire mieux encore en matière de langues officielles. Signalons d'ores et déjà que la Commission n'a pas attendu la publication de ce document pour combler certaines lacunes et se pencher sur les autres dossiers où des améliorations s'imposaient.

L'équipe de vérification tient à remercier tous ceux et celles, fonctionnaires et membres des communautés francophones intéressées, qui lui ont apporté leur concours dans le cadre de cette étude.

II. ORGANISATION ET ACTIVITÉS

La région de l'Ontario comprend neuf districts, dont celui de Sudbury qui s'étend de Sudbury à Hearst et compte environ 365 employés répartis dans onze centres d'emploi du Canada (CEC). Dans le cadre de sa vérification, l'équipe du Bureau du Commissaire en a visité sept.

Ces centres locaux traitent tous les jours avec le public et leur mission est d'aider d'une part les personnes à la recherche d'un emploi, et de l'autre, les employeurs en quête de main-d'oeuvre qualifiée. Leur personnel renseigne les clients sur les possibilités d'emploi, les prestations d'assurance-chômage, et les cours de perfectionnement. Il reçoit conseils et instructions du Bureau de district, qui dépend lui-même du bureau régional pour l'interprétation des lignes de conduite, les directives et les services du personnel, des finances et de l'administration.

En Ontario, la Direction du développement de l'emploi (DDE) compte 15 bureaux locaux répartis dans six unités géographiques. Environ 120 agents de projets locaux encouragent la présentation de projets communautaires en vertu de programmes comme ceux d'aide à la création locale d'emplois (PACLE) et d'aide au développement économique local (ADEL). Au moment de la vérification, ces agents relevaient de l'agent principal des projets en poste à Toronto. L'unité du nord-est possède des bureaux à Sudbury, Sault-Sainte-Marie et Timmins, ce dernier ayant été visité par notre équipe.

III. SOMMAIRE

La CEIC s'est bien acquittée de ses obligations linguistiques envers le public du district de Sudbury. Dans la plupart des cas, l'affichage et les services offerts contribuaient à l'image bilingue des centres. A quelques exceptions près, la réception était assurée dans les deux langues officielles. Les communications écrites ou orales se faisaient dans la langue voulue par le client. Cependant, certaines mesures doivent être prises pour éviter toute confusion quant à la préférence linguistique et améliorer la qualité de la correspondance. Une attention particulière doit être accordée aux renseignements que donnent les conseillers en emploi au sujet de la langue d'enseignement des cours du Programme de formation de la main-d'oeuvre du Canada.

Le bilan était toutefois moins positif au chapitre de la langue de travail. En général, les employés ne savaient pas qu'ils avaient le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. L'unilinguisme des notes et des directives, l'absence de supervision en français et la tendance à utiliser l'anglais dans les échanges, même entre Francophones, ne favorisaient guère l'usage du français dans le milieu professionnel. Les communications entre les CEC et le Bureau de district de Sudbury et le Bureau régional de l'Ontario, à Toronto, de même que les services dispensés par ces deux bureaux, étaient principalement en anglais.

La Direction du développement de l'emploi s'est engagée à fournir les services internes en français aux bureaux locaux du nord de l'Ontario, mais il reste beaucoup à faire pour que l'égalité des deux langues devienne un principe solidement ancré au travail.

IV. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

A. LANGUE DE SERVICE

Les obligations linguistiques des centres d'emploi sont déterminées par la composition linguistique des localités où ils sont situés (voir annexe B). Ainsi, 19,1% de la population de Kirkland Lake se déclare de langue maternelle française tandis qu'à Hearst, ce pourcentage atteint 83,6%. Certains CEC desservent plus d'une localité; par exemple, celui de North Bay ne dispense pas seulement ses services à la population locale, dont 16,7% parle français, mais traite aussi les demandes d'assurance-chômage des résidants de Sturgeon Falls, dont environ 72,8% sont Francophones. Dans l'ensemble, les indications, affiches et écriteaux offrant des services dans les deux langues officielles contribuaient à l'image bilingue des bureaux visités. Malgré cela, quelques Francophones ont signalé que le centre d'emploi de North Bay avait parfois de la difficulté à leur répondre en français. La CEIC devrait réexaminer le pourcentage des postes bilingues de North Bay (36%) qui paraît faible compte tenu de la population francophone de Sturgeon Falls.

1. Désignation des postes

Dans le district de Sudbury, 233 postes sont bilingues (61%). Même si cela semble suffire pour desservir la clientèle, il existe des anomalies dans la désignation de certains postes : par exemple, les cinq postes de CR-2 de Timmins étaient unilingues anglais. Aussi, il nous semble que la complexité et la nature particulière des tâches effectuées par les conseillers en emploi et les enquêteurs de l'assurance-chômage exigent des titulaires de postes bilingues le niveau " C " en communication orale dans la langue seconde plutôt que le niveau " B " actuel.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

1. **de modifier le profil linguistique de certains postes des niveaux de recrutement dans les CEC du district de Sudbury pour disposer d'un groupe de candidats qualifiés en vue d'éventuelles promotions à des postes bilingues.**

2. **de prendre des mesures pour porter au niveau " C " les exigences linguistiques (particulièrement pour la communication orale) des postes bilingues comportant des rapports complexes ou de nature délicate avec le public.**

2. Services de réception

Dans l'ensemble, que ce soit par téléphone ou en personne, la réception se faisait spontanément dans les deux langues officielles, sauf à North Bay et à Timmins, où le service était parfois unilingue anglais.

Les employés savaient en général que le public a le droit d'être servi dans la langue de son choix. Le personnel unilingue avait été avisé d'adresser, le cas échéant, les clients à des collègues bilingues. Cependant, la nature spécialisée de certaines fonctions des centres d'emploi peut créer des difficultés; le cas s'est présenté par exemple à Kirkland Lake, lorsque le seul conseiller en emploi bilingue n'était pas disponible, et dans les très petits CEC où, en raison du système de rotation des employés, des unilingues devaient assurer la réception.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

3. **de demander aux gestionnaires des centres d'emploi de rappeler régulièrement aux employés qui traitent avec le public que les clients doivent être servis dans la langue officielle de leur choix.**

4. de demander aux gestionnaires des centres d'emploi de vérifier les services de réception téléphonique pour qu'ils soient toujours assurés dans les deux langues officielles.

3. Communications orales et écrites

Sauf dans quelques cas relevés au centre de North Bay, les employés semblaient respecter la préférence linguistique des clients. Dans de petits centres comme ceux de Kirkland Lake, Hearst et Sturgeon Falls, le problème ne se posait pas car les employés connaissaient personnellement leurs clients. Dans les grands centres, il est établi que la langue choisie par le client est celle qu'il utilise dès son premier contact. Beaucoup de Francophones de la région préfèrent utiliser le français au téléphone et lorsqu'ils reçoivent des services en personne, mais désirent recevoir leur correspondance en anglais. C'est ce qui est ressorti des statistiques tenues par le CEC de Sturgeon Falls, où jusqu'à 90% des clients souhaitent communiquer oralement en français avec le personnel, mais où seulement 45% réclament leur correspondance dans cette langue. Cependant, même lorsqu'un client a indiqué sa préférence, certaines interviews ou conversations téléphoniques se sont déroulées principalement dans la langue de l'employé.

Enfin, l'équipe de vérification a examiné de la correspondance dont le français était de piètre qualité; dans un cas, une lettre de deux pages provenant du centre de North Bay contenait six erreurs.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

5. de s'assurer que la préférence linguistique du client, tant pour les échanges oraux que pour la correspondance, est consignée à son dossier et qu'elle est fidèlement respectée.

6. **d'établir des modalités de révision pour garantir une qualité acceptable de la correspondance en français comme en anglais.**

4. Cours du Programme de formation de la main-d'oeuvre

L'une des tâches des conseillers en emploi consiste à informer les clients des possibilités de participation au Programme de formation de la main-d'oeuvre du Canada (PFMC). Les cours qui permettent d'améliorer leurs compétences sont dispensés par les établissements d'enseignement locaux. La Commission achète dans chaque cours un certain nombre de places, que les conseillers attribuent aux clients.

Même dans des localités très francophones, les cours achetés par la CEIC se donnaient en anglais. Dans certains cours que la Commission qualifiait de " bilingues " , les Francophones pouvaient poser des questions, obtenir de la documentation écrite et subir leurs examens dans leur langue, mais l'enseignement se faisait dans la plupart des cas en anglais vu la présence d'Anglophones qui ne parlaient pas couramment le français. On n'informait pas les clients de leur droit de prendre ces cours dans la langue officielle de leur choix. Les conseillers avaient même tendance à conseiller aux Francophones de s'inscrire en anglais sous prétexte que le marché du travail régional exigeait la connaissance de l'anglais.

Afin de remédier à cette situation, la Commission a produit des directives (Circulaire EA 18 n° 1, mai 1982) au sujet de la langue d'enseignement des cours du PFMC.

Or, même après distribution de la circulaire, les représentants des localités francophones ont déclaré que les directives n'étaient pas suivies. Des discussions ultérieures avec la Commission ont permis de créer, à l'échelon du district, un comité de coordination des cours en français et, à l'échelon régional, d'élaborer une proposition de lancement d'une campagne

d'information à l'intention des conseillers en emploi et des clients francophones des centres d'emploi.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

7. **de surveiller la mise en oeuvre des directives de la Circulaire EA 18, nº 1 et de préciser la langue dans laquelle sont donnés les cours du PFMC (Anglais ou Français).**

8. **d'offrir activement les cours du PFMC que dispensent en français les établissements d'enseignement locaux et de consigner le nombre de clients qui s'y inscrivent.**

9. **de déterminer, au moyen d'entrevues de suivi ou d'un questionnaire, si les clients sont satisfaits de la langue d'enseignement.**

5. Centres d'emploi du Canada pour étudiants

Au réseau des centres d'emploi du Canada se greffent l'été des centres d'emploi pour les étudiants (CECE). Ces dernières années, leur capacité bilingue s'est accrue, la plupart des postes de coordonnateurs créés pour la période de mai à septembre et pourvus par de nouveaux titulaires chaque année étant désignés bilingues. Malheureusement, dans le passé, ceux de Kapuskasing et de Kirkland Lake ont dû être désignés uinlingues anglais parce que, apparemment, la Commission de la fonction publique n'a pas présenté de candidats bilingues suffisamment qualifiés. Nous invitons la Commission de l'Emploi et de l'Immigration à faire le nécessaire afin que les coordonnateurs recrutés pour ces centres maîtrisent les deux langues officielles.

6. Direction du développement de l'emploi

Le public desservi par la Direction du développement de l'emploi est composé de particuliers et de groupes qui désirent présenter

des propositions de projets. L'équipe de vérification a constaté que la Commission n'a pas utilisé autant les hebdomadaires de langue française que les médias de langue anglaise pour faire la publicité de ses programmes et aussi que les documents d'information n'étaient pas toujours offerts simultanément ou de façon égale aux deux groupes linguistiques. De même, il n'y avait pas d'agent de projet bilingue du Programme d'aide à la création locale d'emplois au bureau de Sudbury et on demandait aux Francophones intéressés de communiquer avec le bureau de Timmins pour obtenir conseils et renseignements.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

10. **de s'assurer que tous les bureaux locaux de la Direction du développement de l'emploi du nord de l'Ontario aient la capacité bilingue voulue pour conseiller et renseigner les éventuels clients francophones et pour assurer la présélection et le suivi en français aux particuliers et aux groupes qui présentent des propositions de projets dans cette langue.**

B. LANGUE DE TRAVAIL

1. Situation générale

Si les employés de la Commission travaillant dans le district de Sudbury (environ 65,5% d'Anglophones, 31,6% de Francophones et 2,9 % non déclarés) semblaient bien informés du droit du public à des services dans la langue officielle de son choix, ils connaissaient moins bien leur propre droit à des communications internes, une supervision, des évaluations du rendement et des cours de perfectionnement dans la langue de leur choix. Les gestionnaires devraient donc sensibiliser le personnel à cette question.

La langue de travail de presque tous les centres visités était l'anglais, situation surprenante puisque les pourcentages de Francophones variaient de 31% à North Bay à 88% à Kapuskasing. L'anglais était la langue presque exclusive des communications entre employés, des réunions, des directives internes et des notes figurant aux dossiers, de même que des évaluations du rendement. L'exception à la règle était le bureau de Sturgeon Falls qui utilisait le français, sauf dans ses contacts quotidiens avec le CEC de North Bay qui travaillait presque exclusivement en anglais. Dans plusieurs CEC (par exemple, Kapuskasing, Hearst et Kirkland Lake) la langue de travail, particulièrement des communications orales, était déterminée par la présence d'Anglophones unilingues ou par celle d'employés qui n'avaient qu'une connaissance très rudimentaire de la langue seconde.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

11. de s'assurer que les gestionnaires informent régulièrement tous les employés de leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.

12. d'encourager les employés occupant des postes bilingues à utiliser leur langue seconde et à l'améliorer, et les unilingues, à acquérir une connaissance passive de l'autre langue officielle.

13. d'encourager les employés des centres d'emploi, notamment les conseillers en emploi, qui désirent parfaire leur deuxième langue, à prendre part au Programme d'échange linguistique de la Commission.

2. <u>Supervision</u>

Tous les postes de gestion des bureaux visités étaient désignés bilingues, leurs titulaires, sauf un, satisfaisant aux exigences linguistiques requises. Malgré tout, même là où la majorité des

employés étaient francophones, les gestionnaires supervisaient le personnel, rédigeaient les notes internes et menaient les réunions en anglais uniquement.

Il ne fait pas de doute que le niveau de connaissance " B " en langue seconde rattaché aux postes de gestion est insuffisant pour assurer la supervision dans les deux langues. C'est peut-être en tenant compte de cet élément que le niveau de connaissances linguistiques de deux postes bilingues de gestionnaires récemment pourvus (Sturgeon Falls et New Liskeard) avait été fixé à " C ".

Notre équipe a aussi remarqué que le formulaire de la CEIC pour les évaluations du rendement (E&I 2125 4-80) ne comporte aucune mention de la possibilité qu'a l'employé de choisir l'anglais ou le français. Les Francophones remplissaient souvent ce formulaire en anglais par habitude ou parce qu'ils estimaient que leur chef était plus à l'aise dans cette langue. Néanmoins, l'entretien suivant l'évaluation se faisait fréquemment en français.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

14. de faire en sorte que les notes, circulaires et autres documents internes soient distribués au personnel dans les deux langues officielles.

15. de porter à "C" les exigences linguistiques rattachées aux postes de gestion bilingues des centres d'emploi.

16. de modifier son formulaire d'évaluation du rendement de manière à ce que les employés aient réellement le choix de la langue, tant pour la partie écrite que pour les discussions.

3. Formation professionnelle

Plusieurs cours de perfectionnement à l'intention du personnel de la CEIC n'existaient qu'en anglais. Les employés qui désiraient suivre des cours en français devaient aller dans une autre région. Il s'ensuivait que les cas discutés en atelier ne correspondaient pas toujours à ce qui se passe dans leur milieu de travail. A titre d'exemple, les cas étudiés à Hull (Québec) s'appliquaient au marché du travail local et ne reflétaient pas la situation du nord de l'Ontario.

De plus, la plupart des employés ne savaient pas qu'ils pouvaient choisir la langue des cours.

La Commission a récemment fait savoir que les cours de perfectionnement offerts par le Bureau de district de Sudbury seraient disponibles en anglais et en français.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

17. de veiller à ce que les cours de perfectionnement et les séances de formation offerts aux employés du nord de l'Ontario par le Bureau de district de Sudbury et le Bureau régional de Toronto soient dispensés dans les deux langues officielles et que le personnel connaisse son droit de choisir la langue d'enseignement.

4. Communications avec le bureau de district et avec le bureau régional

Presque toutes les communications entre les centres visités et le Bureau de district de Sudbury et le Bureau régional de Toronto se faisaient en anglais, ce qui constituait un obstacle majeur à l'implantation du français en tant que langue de travail dans cette région. L'anglais était la langue prédominante des communications écrites et téléphoniques, même lorsque la majorité des employés étaient francophones. Les réunions organisées par le Bureau de district se déroulaient en anglais et la documentation

était unilingue anglaise. De son côté, le Bureau régional de Toronto fournissait la plupart de ses services aux centres d'emploi du nord de l'Ontario en anglais uniquement. Il envoyait couramment de la documentation en anglais seulement, avec la promesse de faire suivre la version française, ce qui signifiait habituellement une attente de deux à trois semaines. Attente qui, dans certains cas, s'avérait vaine.

En ce qui concerne le bureau régional, on peut expliquer de telles irrégularités par l'insuffisance de l'effectif bilingue, mais dans le cas du Bureau de district de Sudbury, il n'y a pas d'excuse. Les employés ignoraient les capacités linguistiques de leurs collègues, tenant pour acquis qu'ils n'étaient pas bilingues. Autre facteur, les Francophones de la région tendent à écrire en anglais pour deux raisons. D'une part, par habitude, ils s'inspirent de ce qui se faisait depuis toujours: la langue de travail doit être l'anglais. D'autre part, ils ont acquis une bonne maîtrise de cette langue par la pratique quotidienne.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

18. de s'assurer que toutes les communications écrites (y compris les notes, les directives, les circulaires, les ordres du jour, les procès verbaux, les télex, les documents de travail et les rapports) provenant du Bureau régional de Toronto, du Bureau de district de Sudbury ou encore d'un centre d'emploi donné à destination de ceux du nord de l'Ontario sont envoyées simultanément dans les deux langues officielles.

19. de recenser les employés pouvant travailler dans les deux langues officielles et de les encourager à utiliser le français dans les communications avec leurs collègues bilingues des autres bureaux.

Il est un problème particulièrement délicat qui a été mis en évidence par des plaintes portées contre l'organisme et que nos

visites aux centres d'emploi ont fait ressortir. Il s'agit des services de conseillers offerts par le Bureau de district de Sudbury aux employés des centres d'emploi, aux employeurs locaux et aux groupes communautaires, qui n'étaient pas toujours disponibles en français. Un des quatre postes spécialisés du Bureau de district auparavant bilingue était devenu unilingue anglais.

Le Bureau de district soutenait que le titulaire unilingue pouvait demander de l'aide à un collègue bilingue, mais les employés des centres locaux jugeaient pour leur part que les services de consultation étaient tellement spécialisés et techniques que les tâches n'étaient pas interchangeables sans affecter la qualité.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

20. **de veiller à ce que tous les services dispensés par les conseillers techniques du Bureau de district de Sudbury sont systématiquement disponibles dans les deux langues officielles.**

5. Formation linguistique

Au moment de la vérification, des ententes avaient été conclues pour permettre à certains employés de s'inscrire à des cours de langue dans des établissements locaux. Dans un cas cependant, un employé quittait Kapuskasing, localité à majorité francophone, pour aller apprendre le français à Toronto.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

21. **de se renseigner davantage, en faisant appel à la Commission de la fonction publique, sur les cours de langue donnés par des établissements d'enseignement locaux du nord de l'Ontario.**

6. Concours

Notre équipe a relevé quelques cas où des renseignements sur les concours (énoncés de qualités, listes d'admissibilité) n'étaient pas disponibles dans les deux langues officielles.

Nous recommandons en conséquence à la Commission:

22. de s'assurer que tous les documents se rapportant aux concours tenus dans le district de Sudbury sont disponibles dans les deux langues officielles et automatiquement fournis aux candidats dans leur langue d'élection.

7. Direction du développement de l'emploi

Les employés de la Direction du développement de l'emploi travaillant dans le nord de l'Ontario sont en général bien servis dans les deux langues officielles par le Bureau régional de Toronto. La Direction a pris le bilinguisme au sérieux, comme le prouvent les lignes de conduite exigeant que l'information et les documents de travail soient dans les deux langues officielles, la sensibilisation des employés à leur obligation de communiquer en français avec leurs collègues des régions bilingues, et les efforts et les encouragements en faveur de l'utilisation de la langue seconde.

Quelques situations devraient pourtant être surveillées de plus près. Il s'agit entre autres des réunions des unités, des sessions annuelles de formation du personnel et d'autres réunions et conférences qui se déroulent en une seule langue, l'anglais.

Les évaluations de rendement étaient parfois remplies dans la langue du surveillant plutôt que dans celle du subordonné. Afin de tenter de remédier à ces lacunes, on devrait périodiquement rappeler aux employés de cette Direction à Toronto qu'ils doivent

respecter les préférences linguistiques des employés de la région du nord de l'Ontario.

Les documents de l'administration centrale envoyés à Toronto pour distribution dans les bureaux locaux n'étaient pas toujours bilingues. Les versions françaises des documents de travail tardaient parfois tellement à arriver que les agents de projets devaient utiliser l'anglais pour respecter les délais. Le personnel de l'administration centrale devrait examiner la situation de plus près, puisque les versions françaises existent sûrement pour la région du Québec.

L'équipe a constaté que la traduction assurée par le Secrétariat d'État à Toronto accusait souvent des retards. Tout comme les directives, la correspondance et les procès verbaux des réunions des unités, les propositions de projets soumises en français doivent être traduites pour être évaluées de la même manière que celles soumises en anglais. La courte durée des projets exige une action rapide et les délais de présentation doivent être respectés. La Commission devrait donc discuter de ces questions avec le Bureau des traductions.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Pour fins de commodité, les recommandations formulées dans ce rapport sont regroupées ici sous les deux grands thèmes de la vérification.

A. LANGUE DE SERVICE

Nous recommandons à la Commission:

1. **de modifier le profil linguistique de certains postes des niveaux de recrutement dans les CEC du district de Sudbury pour disposer d'un groupe de candidats qualifiés en vue d'éventuelles promotions à des postes bilingues.**

2. de prendre des mesures pour porter au niveau "C" les exigences linguistiques (particulièrement pour la communication orale) des postes bilingues comportant des rapports complexes ou de nature délicate avec le public.

3. de demander aux gestionnaires des centres d'emploi de rappeler régulèrement aux employés qui traitent avec le public que les clients doivent être servis dans la langue officielle de leur choix.

4. de demander aux gestionnaires des centres d'emploi de vérifier les services de réception téléphonique pour qu'ils soient toujours assurés dans les deux langues officielles.

5. de s'assurer que la préférence linguistique du client, tant pour les échanges oraux que pour la correspondance, est consignée à son dossier et qu'elle est fidèlement respectée.

6. d'établir des modalités de révision pour garantir une qualité acceptable de la correspondance en français comme en anglais.

7. de surveiller la mise en oeuvre des directives de la Circulaire EA 18, n° 1 et de préciser la langue dans laquelle sont donnés les cours du PFMC (Anglais ou Français).

8. d'offrir activement les cours du PFMC que dispensent en français les établissements d'enseignement locaux et de consigner le nombre de clients qui s'y inscrivent.

9. de déterminer, au moyen d'entrevues de suivi ou d'un questionnaire, si les clients sont satisfaits de la langue d'enseignement.

10. de s'assurer que tous les bureaux locaux de la Direction du développement de l'emploi du nord de l'Ontario aient la capacité bilingue voulue pour conseiller et renseigner les éventuels clients francophones et pour assurer la présélection et le suivi en français aux particuliers et aux groupes qui présentent des propositions de projets dans cette langue.

B. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons à la Commission:

11. de s'assurer que les gestionnaires informent régulièrement tous les employés de leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.

12. d'encourager les employés occupant des postes bilingues à utiliser leur langue seconde et à l'améliorer, et les unilingues, à acquérir une connaissance passive de l'autre langue officielle.

13. d'encourager les employés des centres d'emploi, notamment les conseillers en emploi, qui désirent parfaire leur deuxième langue, à prendre part au Programme d'échange linguistique de la Commission.

14. de faire en sorte que les notes, circulaires et autres documents internes soient distribués au personnel dans les deux langues officielles.

15. de porter à "C" les exigences linguistiques rattachées aux postes de gestion bilingues des centres d'emploi.

16. de modifier son formulaire d'évaluation du rendement de manière à ce que les employés aient réellement le choix de la langue, tant pour la partie écrite que pour les discussions.

17. de veiller à ce que les cours de perfectionnement et les séances de formation offerts aux employés du nord de l'Ontario par le Bureau de district de Sudbury et le Bureau régional de Toronto soient dispensés dans les deux langues officielles et que le personnel connaisse son droit de choisir la langue d'enseignement.

18. de s'assurer que toutes les communications écrites (y compris les notes, les directives, les circulaires, les ordres du jour, les procès verbaux, les télex, les documents de travail et les rapports) provenant du Bureau régional de Toronto, du Bureau de district de Sudbury ou encore d'un centre d'emploi donné à destination de ceux du nord de l'Ontario sont envoyées simultanément dans les deux langues officielles.

19. de rencenser les employés pouvant travailler dans les deux langues officielles et de les encourager à utiliser le français dans les communications avec leurs collègues bilingues des autres bureaux.

20. de veiller à ce que tous les services dispensés par les conseillers techniques du Bureau de district de Sudbury sont systématiquement disponibles dans les deux langues officielles.

21. de se renseigner davantage, en faisant appel à la Commission de la fonction publique, sur les cours de langue donnés par des établissements d'enseignement locaux du nord de l'Ontario.

22. de s'assurer que tous les documents se rapportant aux concours tenus dans le district de Sudbury sont disponibles dans les deux langues officielles et automatiquement fournis aux candidats dans leur langue d'élection.

ANNEXE A CARTE DE LA RÉGION SOUMISE A LA VÉRIFICATION

ANNEXE B

DONNÉES DU RECENSEMENT DE 1981 POUR LES LOCALITÉS VISITÉES

	Total	Anglais langue maternelle	Français langue maternelle	Autre langue maternelle	Français langue maternelle en p. 100 du total
Municipalité régionale de Sudbury	159 779	93 790	47 290	18 695	29,6
North Bay	51 268	39 870	8 550	2 855	16,7
Sturgeon Falls	6 045	1 585	4 400	60	72,8
Timmins	46 114	23 905	17 625	4 590	37,4
Kirkland Lake	12 219	8 635	2 335	1 250	19,1
Kapuskasing	12 014	4 250	7 125	635	59,3
Hearst	5 533	730	4 625	180	83,6

POOR

QUALITY

ORIGINAL